

*CONSEIL de DEVELOPPEMENT
de l'Eurométropole de Strasbourg
2021-2026*

Contribution de la Commission Services publics à l'

Objectif ZERO DECHET, ZERO GASPI

INTRODUCTION

Intervenant au nom du Conseil de Développement de l'Eurométropole de Strasbourg (CODEV EMS), les membres de la commission Services Publics se sont intéressés à la gestion des déchets : un des enjeux majeurs pour l'EMS.

Comment atteindre l'objectif zéro déchet, zéro gaspi ?

Pour nourrir notre réflexion et prioriser nos propositions, nous avons cheminé selon plusieurs angles.

Nous avons rencontré de nombreux partenaires et entreprises installés au sein de l'EMS pour comprendre leurs actions en matière de gestion ou recyclage des déchets.

Notre constat : en matière de gestion des déchets, l'Eurométropole de Strasbourg propose de multiples solutions en soutenant des partenaires locaux.

Mais alors, pourquoi l'engagement des citoyens dans la gestion des déchets n'est-il pas au rendez-vous ?

Pour comprendre, nous avons questionné nos proches, les membres du CODEV et plus encore.

Notre enquête balaye 4 thèmes que nous vous présentons dans les pages suivantes.

- La sphère privée
- L'espace public
- Le monde de l'entreprise
- L'univers des politiques

Nous nous sommes interrogés sur les freins responsables des difficultés à modifier nos comportements de citoyens. Comment faire évoluer nos mentalités, notre regard face au déchet, nous les citoyens, alors que nous disposons de tant d'informations ?

Les travaux de Robert GIFFORD sur les freins aux changements de comportements nous ont éclairés : l'image de l'Hydre avec ses multiples têtes illustre ces freins psychosociaux (voir annexes).

Le présent compte-rendu de l'enquête est complété par :

- Une cartographie mentale présentant **l'ensemble des facteurs de freins à l'évolution des comportements**. Ces freins sont illustrés par des exemples qui touchent plus spécifiquement à la gestion des déchets.
- Une déclinaison synthétique d'un des aspects de ces freins, à savoir les **limites cognitives** aux changements de comportements, enrichie par des exemples et suggestions concrètes.
- Une partie rédigée sur un autre frein « **les risques perçus** », avec, là encore, des suggestions concrètes sur la manière dont on pourrait, selon nos réflexions, relativiser ce frein.

Nous pensons qu'il est intéressant de prendre en compte ces annexes sur les aspects psychosociaux dans toutes les actions concrètes et actions de communication envisagées par l'EMS. C'est la raison pour laquelle nous les ajoutons dans le présent rapport.

Avant de présenter les résultats de l'enquête, nous tenons à remercier Lorraine Francourt, qui nous a quittés, pour son engagement, sa pertinence, son implication dans notre commission, malgré sa maladie.

Nous remercions également toutes les personnes qui ont bien voulu répondre à nos enquêtes. Leurs réponses nous ont permis de construire ce rapport, qui nous l'espérons, soutiendra les travaux de l'EMS.

Les membres de la commission Services Publics du CODEV :

Marie Odile BRASS, Valérie CERONE, Catherine CHUNG KIN CHEUNG, Michel HAEFFELE, Fabienne MASTEAU, Christine VANDERLIEB.

LES RESULTATS DE L'ENQUETE

L'enquête réalisée par questionnaire numérique a été envoyée en deux temps, avril et juin 2022. Elle a été envoyée aux membres du CODEV de l'EMS et à d'autres citoyens, sensibilisés par notre commission et prêts à répondre à l'enquête.

1. Nombre de réponses

Si la première partie de l'enquête (sphère privée, espace public) a reçu de nombreuses réponses (227), la deuxième partie (monde de l'entreprise, univers des politiques) en a eu moins (57).

Est-ce parce que les premiers thèmes les intéressaient plus ?

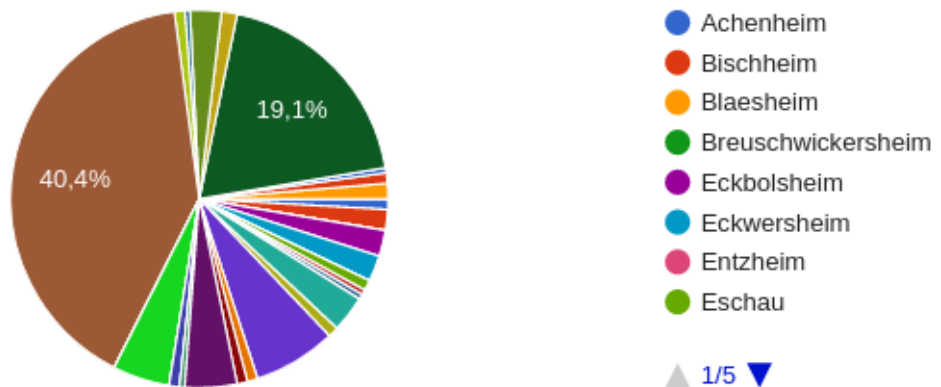
2. Représentativité des communes

25 / 33 communes de l'EMS sont représentées dans l'enquête : 276 personnes ont indiqué leur commune de résidence. Avec un score de 100 personnes, soit 36,2 % de résidents d'Ostwald, nous constatons que le « micro-trottoir » et la parution sur la page Facebook de la commune ont permis de toucher plus de résidents.

Première enquête

Votre commune de résidence

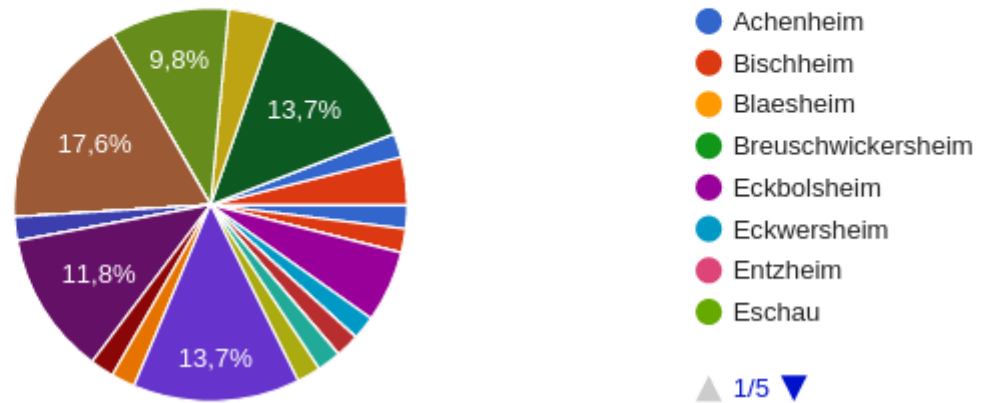
225 réponses



Deuxième enquête

Votre commune de résidence

51 réponses



3. Leur habitat

Première enquête :

Votre habitat

225 réponses

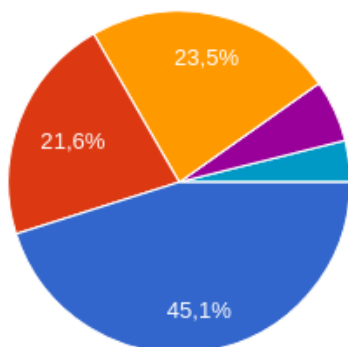


Deuxième enquête

Votre habitat



51 réponses



- En maison individuelle
- En appartement dans un immeuble de moins de 10 appartements
- En appartement dans un immeuble de plus de 10 appartements
- Dans un logement social dans un immeuble de moins de 10 appartements
- Dans un logement social dans un immeuble de plus de 10 appartements
- Autre

Parmi les réponses obtenues, nous constatons :
50,6 % résident en maison individuelle
43,3 % résident en logement privé
5,1 % résident en logement social
1 % précisent « autre »

Ces taux de réponses confirment que nous n'avons touché qu'une certaine catégorie socio-professionnelle de la population. En effet, les résidents en maison individuelle et logement privé représentent près de 94 % de notre panel.

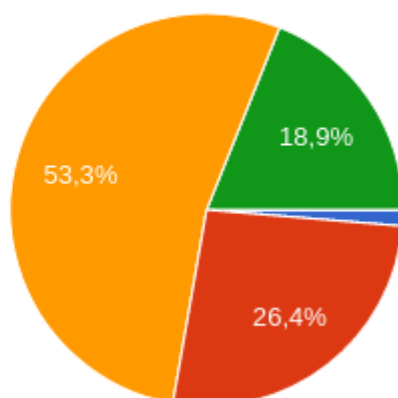
Nous pensons qu'il serait bon de compléter les résultats de l'enquête en l'enrichissant des regards de résidents de logements sociaux en ciblant les informations et les actions au plus proche d'eux, avec l'aide de partenaires déjà implantés dans ces quartiers.

4. L'âge des répondants

Première enquête

Votre âge

227 réponses

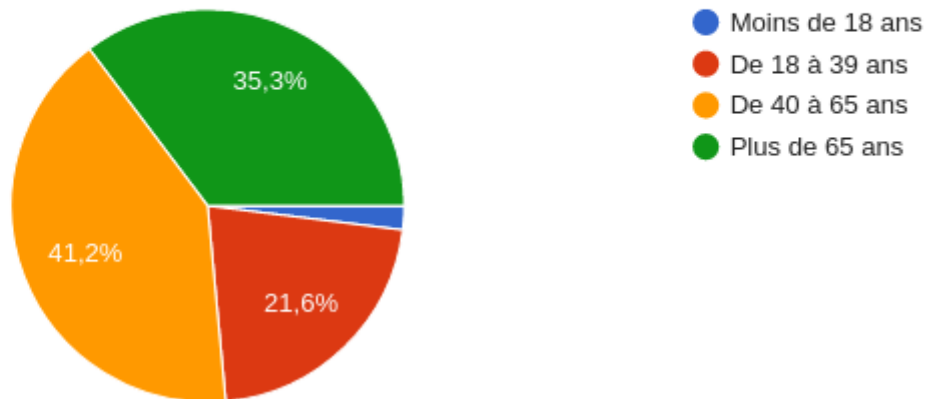


- Moins de 18 ans
- De 18 à 39 ans
- De 40 à 65 ans
- Plus de 65 ans

Deuxième enquête

Votre âge

51 réponses



51,1 % des répondants ont entre 40 et 65 ans
25,6 % des répondants ont entre 18 et 39 ans
21,9 % des répondants ont de plus de 65 ans
1,4 % des répondants ont de moins de 18 ans

Dans les médias, il est souvent fait état de jeunes citoyens engagés pour la préservation de la planète. Dans notre enquête, nous n'avons pas réussi à toucher les plus jeunes citoyens.

Des actions sont déjà menées dans les écoles. Ces jeunes sensibilisés peuvent-ils être moteurs auprès des familles et des adultes ? Comment soutenir des actions qu'ils pourraient mener, à leur échelle ? En passant par les enfants, est ce que nous pourrions toucher plus de comportements d'adultes ?

Pouvons-nous donner encore plus d'informations dans les canaux de communication des ados et jeunes adultes pour encourager leurs comportements et espérer qu'ils seront des vecteurs promoteurs de cette approche visant la gestion des déchets ?

Synthèse Réponses Enquête 1 : objectif zéro déchet

Règle utilisée : Nous avons retenu les propositions dont le score est supérieur à 40 %

❖ **Thème : la sphère privée**

Leviers identifiés :

- ⇒ Prise de conscience
- ⇒ Financier

Principales propositions de l'enquête qui ont été retenues par notre panel :

- **73.6%** Installer dans toutes les communes/quartiers de l'EMS des chalets ou des conteneurs de proximité pour déposer, récupérer, échanger les petits

encombrants (livre, petit meuble, bibelot, petit électroménager, pot de peinture ...)

- **68.7%** Instaurer des consignes pour tout type de verre, canettes, bouteilles plastiques et exposer dans les zones de fort passage des machines B:BOT (la bouteille plastique est transformée instantanément en paillettes PET)
- **60.4%** Sanctionner les infractions lors de constat de dépôts illégaux de déchets, y compris les mégots, les dépôts d'ordure au pied des poubelles
- **56.4%** Récupérer les objets encombrants en porte à porte, par camion à hydrogène ou vélo cargo moins polluant que toutes les voitures allant à la déchetterie
- **51.8%** Informer le citoyen du coût réel et précis quant à la gestion de ses propres déchets
- 49,6% Pour répondre à l'absence de place dans les petits logements, fabriquer et mettre à disposition une poubelle de tri individuelle à étages pour le verre, carton, plastique, biodéchets, bouchons, autres avec des camions benne adaptés
- 49.3% Inciter le citoyen à être acteur d'une opération zéro déchet plutôt que spectateur
- 49,3% Créer des labels "éco-responsables" pour les restaurants/commerçants luttant contre le gaspillage alimentaire ou engagés dans le zéro déchet
- 48% Soutenir les initiatives éco-citoyennes, dans l'EMS, multiplier et encourager les associations et entreprises de recyclage, ré-emploi, réparation, ré-utilisation
- 47,6% Installer des conteneurs de déchets enterrés dans toutes les zones à forte densité humaine
- 45.8% Diminuer la taxe d'ordures ménagères pour les particuliers et les collectifs (immeubles ou groupe d'immeubles) impliqués dans le zéro-déchet

Suggestions proposées par les sondés et retenues parmi les réponses libres :

- Distribuer en même temps que le calendrier des collectes, les consignes de recyclage (exemples concrets : ce qu'il faut faire et mettre, ce qu'il ne faut pas mettre, où le mettre exactement sur l'EMS, horaires d'ouverture des déchetteries)
- Informer annuellement les citoyens du coût des déchets de l'année passée ainsi que des quantités collectées par commune/quartier
- Ouvrir les centres de tri au public, informer des efforts faits par les industriels et particuliers
- Développer le nombre de poubelles dans la rue
- Composteur commun dans les immeubles, en veillant à utiliser des modèles qui n'attirent pas les nuisibles
- Organiser par commune : des trocs d'objets, des poulaillers, collecte de biodéchets dans les marchés
- Distribuer gratuitement des bacs à compost et récupérateurs de pluie
- Trouver un système permettant à chacun de peser la production de ses déchets au fur et à mesure (sans forcément une sanction pécuniaire)
- Faire un site internet EMS dédié au tri avec un ensemble d'info (toutes les benne de tri existantes pour tous les types de déchets produits par un foyer, avec des infos sur l'ouverture de ces lieux)
- Dans les cités, organiser un challenge par immeuble

- Veiller à ce que la communication de l'EMS/déchets respecte elle-même le zéro déchet
- Veiller à la lisibilité des consignes de tri sur les poubelles (mettre aussi ce qu'il ne faut pas jeter dans la poubelle jaune par exemple, par des modalités de communication visuelle)
- Simplifier le recyclage du plastique des emballages alimentaires
- Permettre à des citoyens de récupérer ce qui peut encore les intéresser dans les déchetteries
- Agir à la source : producteurs et supermarchés. Pousser les députés à voter un texte de loi contre le sur-emballage, exiger des commerçants qu'ils mettent à disposition des poubelles pour les emballages superflus, le prix des produits qui respectent le zéro déchet devrait être moins cher (moins taxé peut être ? 0% TVA)

❖ **Thème : l'espace public**

Levier identifié :

- Pédagogie familiarisation

Principales propositions de l'enquête qui ont été retenues par notre panel :

- **65,2%** Intégrer voire renforcer dans le programme scolaire, universitaire, par des thèmes comme l'écocitoyenneté, avec mise en œuvre d'actions concrètes fédératrices telles que Osterputz
- **55,5%** Installer des conteneurs de tri, papier/cartons, verre dans tout espace public, restaurants/épiceries, centres sportifs, socio-culturels, écoles, mairies
- **52.4%** Informer les usagers des restaurants, y compris scolaires et d'entreprise, du poids du gaspillage alimentaire (reste de repas) dans l'établissement
- 44,5% Aider financièrement et matériellement les manifestations (sportives, culturelles ...) si elles s'engagent dans le zéro déchet
- 44,5% Exposer en place publique de chaque commune de l'EMS un ballot de déchets (avant tri) et un ballotin de déchets (après tri), comme action de sensibilisation régulière.

Suggestions proposées par les sondés et retenues parmi les réponses libres :

- Inciter à consommer moins et mieux
- Inciter les restaurants ou cantines de donner ou vendre à petit prix les restes et pourquoi pas les donner à des animaux (circuit à organiser)
- Nettoyage annuel dans chaque quartier et exposer plusieurs jours les déchets ramassés
« Votre quartier, vos déchets, votre responsabilité, et maintenant qu'allez-vous faire ? »

- Toucher l'égo des citoyens en mettant des panneaux dans chaque commune précisant le nombre d'habitants, le poids des recyclages collectés, ratio (avec des smiley), classement des communes entre elles
- Expliquer les enjeux derrière le tri sur notre santé et l'éco système
- Mettre en place un système de consigne dans les magasins
- Communication percutante « moins je consomme moins je pollue » ..
- Clubs de sport : interdire l'achat de bouteille plastique
- Utiliser des nudges
- Ne pas culpabiliser le citoyen
- Plus de poubelles et de cendriers dans les rues

Synthèse Réponses Enquête 2 : objectif zéro déchet

Règle utilisée : Nous avons retenu les propositions dont le score est supérieur à 40 %

❖ **Thème : le monde de l'entreprise, de l'industrie**

Principales propositions de l'enquête qui ont été retenues par notre panel :

- **67.9%** Proposer des déchetteries professionnelles en libre service 7/7, 24/24 (mise à disposition de badges d'accès, avec un contrôle par vidéosurveillance) pour éviter les dépôts sauvages
- **64.3%** Imposer aux industries y compris pharmaceutiques, agro-alimentaires de repenser la fabrication, l'emballage des objets « jetables » ou à usage unique tels les lingettes, le conditionnement de médicaments
- **62.5%** Imposer aux magasins de donner ou vendre à prix coûtant les denrées alimentaires et/ou biens de consommation invendus
- **60.7%** Proposer aux entreprises et industries (**E&I**) un site internet où trouver toutes les solutions de recyclage existantes dans l'EMS (associations, organismes ...)
- **58.9%** Installer des conteneurs de tri, papier/cartons/verre au design attractif et personnalisé, dans toutes les zones industrielles et commerciales
- **55.4%** Interdire aux E&I le suremballage et leur imposer des emballages recyclables à 100%
- **53.6%** Imposer aux commerçants la présence de poubelle(s) en extérieur dont ils auraient la gestion, pour la restauration rapide en particulier
- **51.8%** Cartographier sur toute l'Eurométropole les E&I éco-vertueuses
- 48,2% Taxer plus fortement les produits polluants, en prenant en compte tous les paramètres, transport, méthode de fabrication, quantité de déchets
- 46.4% Mettre à disposition des E&I des hangars pour y déposer leur reliquat de chantier (carrelage, bois, métaux ...), ou des tiers lieux pour rendre accessibles ces reliquats de chantier tous les citoyens
- 44.6% Taxer les publicités vantant un produit peu éco-vertueux et afficher un "déchet-score" (empreinte carbone, transport, durabilité, réparabilité ...)
- 44.6% Cartographier les E&I qui proposent sur site la réparabilité des biens vendus
- 44.6% Mettre à l'honneur les E&I qui mettent en place de façon pérenne des actions éco responsables (remise de prix par exemple)

Suggestions proposées par les sondés et retenues parmi les réponses libres :

- Encourager les entreprises qui vont dans le sens zéro déchet (les comportements des professionnels se reportent dans le foyer familial)
- Bourse aux déchets
- Économie circulaire : déchets pour l'un peuvent être matière première pour l'autre (au profit d'associations, ...)
- Ne pas autoriser la mise en vente de nouveaux produits dont les emballages ne sont pas recyclables
- Pas assez de poubelles dans certaines activités (restauration rapide)

- Plus de poubelles extérieures

❖ **Thème : l'univers des politiques**

Principales propositions de l'enquête qui ont été retenues par notre panel :

- **60.7%** Permettre la dépose, en déchetterie et déchetterie mobile, de pneus et autres produits "spéciaux"
- **60.7%** Uniformiser, dans les 33 communes de l'EMS, les pratiques en matière de gestion des déchets et standardiser les poubelles sur l'EMS
- **57.1%** Illustrer, par des images et des exemples, les poubelles de tri ; ce qui y est admis (p.e. dosette de café, boîte de lait maternisé), ce qui y est refusé (p.e. pot de peinture)
- **51.8%** Informer, une fois l'an, le citoyen des quantités de déchets traités, de l'efficacité du tri par commune ...), des économies financières réalisées, comme cela peut déjà se faire pour l'eau dans certains endroits
- **51.8%** Soutenir (mise à disposition de local, aide financière ...) et implanter des recycleries/ressourceries de proximité
- **51.8%** Mettre à disposition des manifestations (culturelles, sportives ...) tous les contenants de tri nécessaires
- **50%** Installer et promouvoir les fontaines à eau potable pour éviter les bouteilles en plastique
- 46.4% Cartographier, dans toute l'Eurométropole, pour tous les déchets possibles (ménagers ou pas), les filières qui réutilisent, recyclent certains déchets (leur adresse, téléphone, moyen d'accès, horaires d'ouverture...)
- 44.6% Proposer dans les déchetteries, 2 types de containers : un pour les objets récupérables par les associations ou les citoyens eux-mêmes (meubles, bibelots non abimés, plantes déracinées, pots de peinture entamés ...) et un pour le déchet ultime
- 42.9% Oser les slogans accrocheurs dans des campagnes publicitaires "choc" (p.e. « *Maman, pourquoi tu jettes ton mégot dans le caniveau ?* » Et sur un autre plan, « *les mégots s'amoncellent dans nos cours d'eau* », « *Papa, pourquoi tu jettes de la nourriture ?* Ou encore, passer à la télévision des émissions sur la famine ...
- 42.9% En déchetterie, mettre plus de bennes pour le recyclage et former les agents pour orienter le citoyen plutôt vers ces bennes
- 42.9% Multiplier les tiers lieux/ateliers de recyclage, en proximité des écoles, où chaque citoyen peut se rendre
- 41.1% Installer à côté de chaque déchetterie une recyclerie/ressourcerie

Suggestions proposées par les sondés et retenues parmi les réponses libres :

- Poubelles jaunes dans toutes les communes
- Poubelles devant tous les lieux publics, d'abord devant toutes les mairies
- Multiplier les endroits de collecte
- Les élus donnent l'exemple

- Mise à disposition gratuite de contenants de tri pour tous types d'événements
- Taxer les objets à usage unique
- Agir à la source : producteurs et supermarchés. Pousser les députés à voter un texte de loi contre le sur-emballage, exiger des commerçants qu'ils mettent à disposition des poubelles pour les emballages superflus, le prix des produits qui respectent le zéro déchet devrait être moins cher (moins taxé peut être ? 0% TVA)
- Campagne publicitaire choc
- Campagne publicitaire plus ciblée

Liens utiles et remarques

Les chemins vers les 2 enquêtes :

<https://forms.gle/Qf8Uhoe3eGK2DE229>

<https://forms.gle/tPW8MakRdzihXzk66>

Nous avons trouvé les propositions les plus soulignées par notre panel très intéressant. Peut-être ces propositions retiendront-elles l'intérêt des services de l'EMS ?

A la fin de cette étude, un autre point de vue nous semble tout aussi révélateur : les propositions qui n'ont pas recueilli un grand nombre de réponses :

- 23,8 % : Informer le citoyen, via des campagnes publicitaires, de la méthode BISOU pour éviter les achats compulsifs : Besoin, Immédiat, Semblable, Origine, Utile,
- 24,3 % Mettre à disposition des ambassadeurs du tri pour les citoyens en demande (analyse individualisée du bac de tri)
- 23,3 % Innover par des poubelles connectées pour optimiser les circuits de ramassage en fonction des réels besoins
- 21,4 % Faire l'anti-publicité des E&I sanctionnées pour leurs dépôts sauvages dans tous les médias
- 16,1 % Dans les zones "habituelles" de dépôts sauvages, expliquer pourquoi on installe des caméras
- 12,5 % Prélever aléatoirement un échantillon dans un bac jaune, en réaliser l'analyse et indiquer le pourcentage d'erreur de tri ainsi le citoyen peut s'améliorer
- 14,3 % Imposer aux contrevenants des stages d'apprentissage aux gestes éco-citoyens

D'une manière générale, notre panel de citoyens ne souhaite pas

- être infantilisé
- être pointé du doigt
- être surveillé
- être sanctionné ...

CONCLUSION

Les citoyens que nous sommes avons acquis nombre de connaissances sur la gestion des déchets dans l'EMS et avons eu la chance de rencontrer des ambassadeurs du tri, des associations, des partenaires engagés dans la réduction des déchets et dans l'économie circulaire.

Nous souhaitons que ces informations puissent aussi enrichir le grand public, à l'instar des informations et des challenges sur le vélo (exemple : EMS ville pilote pour les pistes cyclables). La communication de l'EMS ne pourrait-elle pas aller dans ce sens ?

Le rapport sur la gestion des déchets publié par le service Collecte et Valorisation des Déchets est intéressant. Cependant, les données nous paraissent être essentiellement centrées sur le service des déchets. Nous souhaitons que les informations soient plus centrées sur les efforts faits par les citoyens dans les communes et les quartiers, avec une communication largement diffusée, valorisante pour les actions menées et non culpabilisante.

Notre constat est qu'il nous faut encore et toujours poursuivre la communication auprès des citoyens, car nous ne pouvons pas faire l'économie d'informations, de démarches et d'actions au plus près des citoyens, encore et encore.

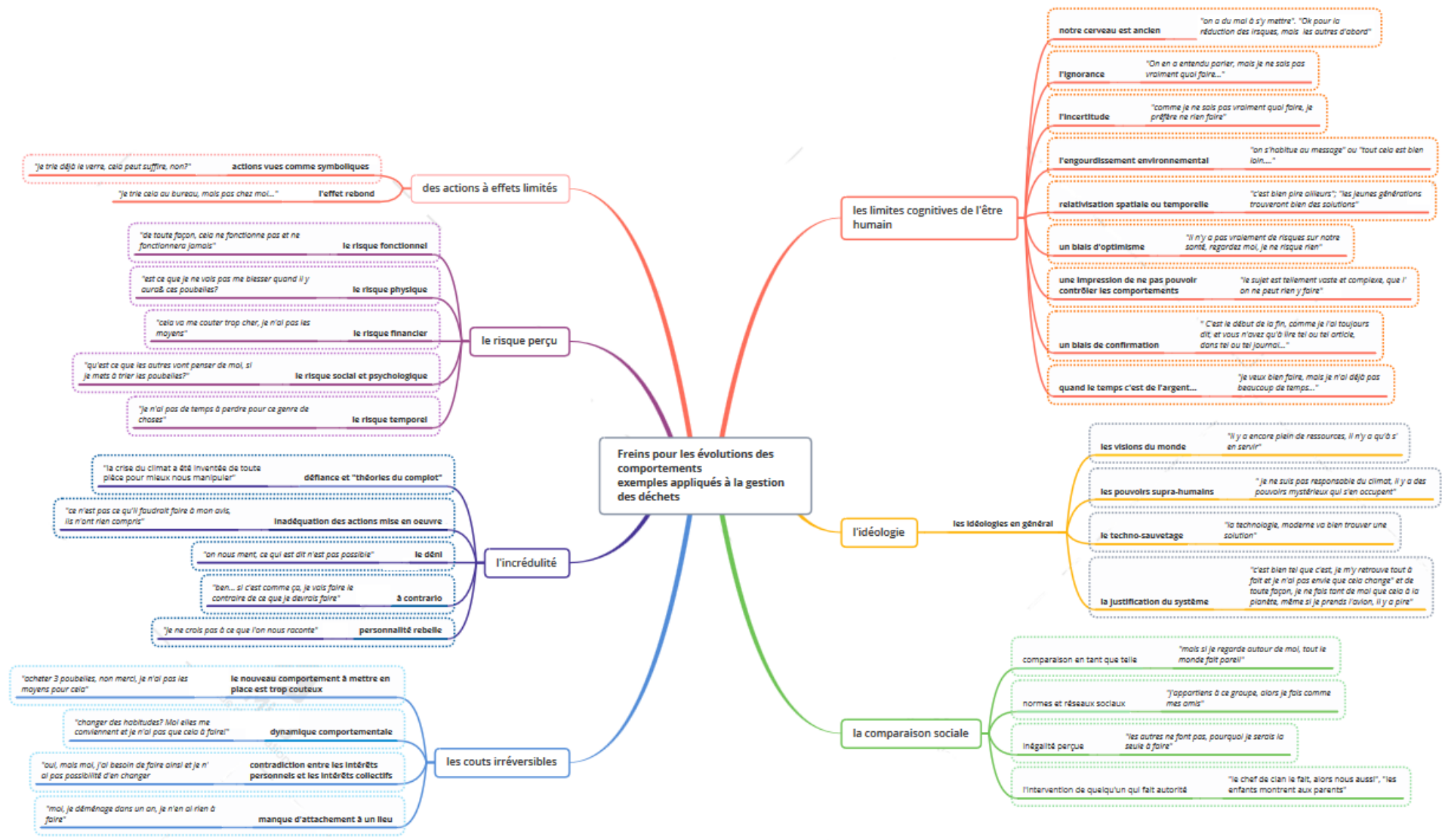
Nous pensons que la communication de l'EMS capte plutôt les citoyens déjà sensibilisés, bien informés et engagés dans la gestion des déchets.

Nous proposons d'élargir la cible du public visé, en réfléchissant la communication et la réflexion avec les partenaires présents dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville. C'est-à-dire ceux qui œuvrent au quotidien aux côtés d'une population peut-être moins sensibilisée, ou peu touchée par les campagnes de publicité et d'informations.

Les actions de sensibilisation devraient-elles être différenciées, selon les lieux de l'EMS, avec une communication adaptée à chaque type de public ?

En annexe :

- Une cartographie mentale présentant **l'ensemble des facteurs de freins à l'évolution des comportements**. Ces freins sont illustrés par des exemples qui touchent plus spécifiquement à la gestion des déchets.
- Une déclinaison synthétique d'un des aspects de ces freins, à savoir les **limites cognitives** aux changements de comportements, enrichie par des exemples et suggestions concrètes.
- Une partie rédigée sur un autre frein « **les risques perçus** », avec, là encore, des suggestions concrètes sur la manière dont on pourrait, selon nos réflexions, relativiser ce frein.



LES LIMITES COGNITIVES DE L'ETRE HUMAIN

Montrer plus clairement le résultat des efforts fait dans les quartiers et les communes

Opérations clean up day permettant une action concrète gagnante dans les quartiers et les communes

Rien n'est possible
Le problème semble tellement important que la personne à l'impression de ne pas pouvoir faire grand-chose alors elle n'essaie même pas

Impression que rien n'est possible
La personne, à son niveau, à l'impression de ne pas pouvoir faire grand-chose, alors elle n'essaie même pas.

Montrer plus clairement le résultat des efforts faits dans les quartiers, communes et entreprises

Biais d'optimisme
La personne pense que tout ira bien, que des solutions seront trouvées par d'autres pour la planète, pour notre santé

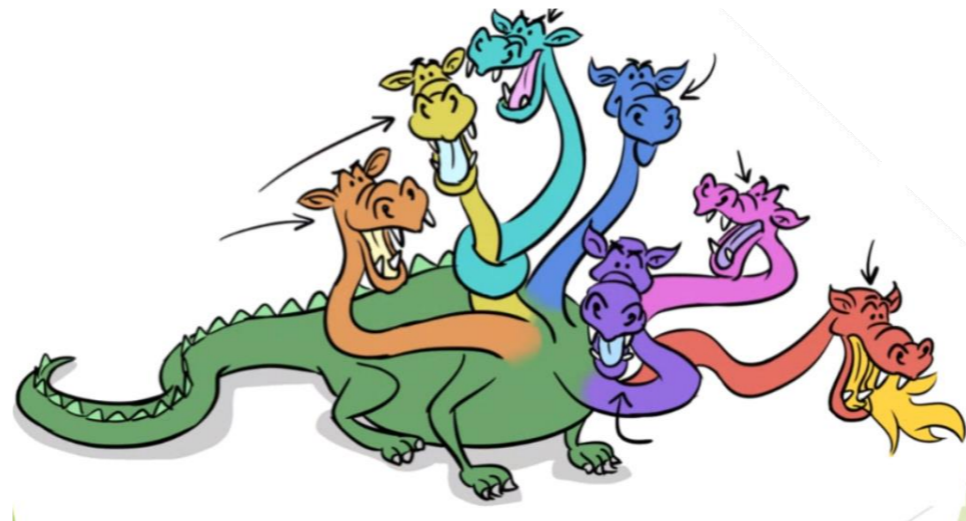
Communiquer sur des exemples déjà réalisés pour inciter à contribuer aux solutions



Faire des messages centrés sur le « comment faire » avec un langage et des illustrations simples

Compléter les affiches de tri avec des images sur ce qu'il ne faut pas faire ou ne pas mettre (exemple : objets rayés)

L'ignorance
La personne ne comprend pas, d'autres comprennent mais ont besoin de soutien sur le « comment faire »



Notre cerveau « antique »
Tant que la personne ne se sent pas menacée, elle ne se sent pas concernée

Exemple : Montrer les impacts des microplastiques sur le corps humain



Inciter et montrer les actions qui ne prennent pas de temps
Valoriser même les petites actions



Le temps c'est de l'argent
« Ca me prend trop de temps donc de l'argent de gérer mes déchets »

Biais de confirmation
La personne n'a pas vraiment envie d'agir, alors elle se cherche des arguments pour confirmer et renforcer sa propre vérité

Lever les idées reçues
Faire des quizz pour inciter à réfléchir et à se confronter aux réalités
VRAI ou FAUX : un mégot pollue 500 litres d'eau
On entend souvent dire qu'un mégot pollue 500 litres d'eau, mais cette affirmation est-elle vraie ou fausse ? Cette affirmation est vraie !

Expliciter et rendre plus factuel les campagnes de communication sur le devenir de nos déchets

Rendre visible les conséquences de nos pratiques quotidiennes locales

Engourdissement environnemental
« Plus on en parle, moins j'entends et moins j'ai envie d'entendre »

Relativisation temporelle ou spatiale
« C'est bien pire ailleurs »

Intégrer les dimensions locales dans la communication, avec les conséquences pour d'autres pays de notre mauvais tri des déchets



L'incertitude
La personne ne sait pas vraiment quoi faire, elle préfère donc ne rien faire

Proposer et illustrer ce qu'il est possible de faire, où et comment

Exemple : Cartographier les centres de tri, les recycleries, les tiers lieux éco-responsable, les objets récupérés et comment s'y rendre

ANNEXE 3

LA NOTION DE RISQUE PERÇU

Pour de nombreuses personnes, le changement peut-être une étape très difficile. Il y a lieu de comprendre la représentation des risques en place chez ces personnes. Le risque est souvent lié à un sentiment de manque de sécurité. Six types de risques différents peuvent potentiellement entraver le changement de comportements. Ils sont explicités ci-dessous de manière générale, et les suggestions sont adaptées à l'enjeu de la gestion des déchets.

Le risque fonctionnel : « *Que faire si le changement que j'envisage ne fonctionne pas aussi bien que mon choix actuel ?* »

Ainsi, dès que des éléments dysfonctionnels existent, cela constitue un frein à un changement de comportement

Exemples :

- « *de toute façon, cela ne fonctionne pas et ne fonctionnera jamais* ».
- « *Je ne peux pas envisager un véhicule électrique parce que les problèmes de batterie et le manque de bornes de recharges limitent mon autonomie* ».

Suggestion dans le domaine de la gestion des déchets :

- Tester toutes les propositions concrètes avant de les mettre sur le terrain, et surtout bien écouter tous les éléments dysfonctionnels qui sont signalés suite à l'expérimentation. Poursuivre les expérimentations uniquement si les éléments dysfonctionnels sont éliminés.

Risque physique : Par exemple, une personne peut envisager de faire davantage de vélo, mais s'inquiète des accidents. Dans le domaine de la gestion des déchets, on peut, par exemple, citer en lien avec la collecte des déchets organiques, le risque d'attirer des nuisibles et ainsi de nuire à la santé

Suggestion dans le domaine de la gestion des déchets :

- Dans les communications, montrer le côté sécurisé des expériences.

Risque financier : Certains changements environnementaux, comme les panneaux solaires, nécessitent des coûts initiaux importants. Dans le cas de la gestion des déchets, il se peut que la personne soit dans l'obligation d'acheter un nouveau type de poubelles. La question à se poser : l'investissement sera-t-il rentabilisé avant que l'on déménage dans une autre résidence ? Est-ce que cela en vaut vraiment la peine ?

Exemple : « *cela est trop cher, et cela n'est pas rentable* ».

Suggestions dans le domaine de la gestion des déchets :

- Comme cela vient d'être lancé dans les zones d'expérimentation des poubelles brunes ou ramassage des déchets organiques, confier une certaine quantité de sacs poubelles papier peut diminuer ce risque, et développer l'envie d'acheter les suivants. Fournir une grande quantité de sacs peut permettre l'ancrage du comportement de tri. Ensuite la personne ayant acquis le comportement réflexe aura probablement plus tendance à poursuivre l'expérience.

- Penser à sensibiliser les enfants des familles, par le biais des activités de sensibilisation organisées dans les écoles par des associations locales.
- Encourager l'exemplarité auprès des associations de quartier, en les impliquant de manière partenariale
- Vérifier que le même type de sacs soit effectivement disponible dans les magasins avant de lancer les opérations. Travailler avec les commerces de quartier, et les centres commerciaux.

Risque social et psychologique : nous sommes tous des êtres humains, et nous avons besoin d'appartenance et d'identité sociale. Que se passe-t-il si les ami(e)s d'une personne se moquent d'elle parce qu'elle a choisi de mener une action pro-environnementale, ou de trier ses déchets ? Peut-être cette personne s'imagine-t-elle seulement que les ami(e)s vont se moquer d'elle ? Lorsque les moqueries deviennent plus sérieuses, par exemple de la part d'un partenaire important ou d'un plus grand nombre de personnes, elles peuvent causer des dommages psychologiques plus graves. Ces facteurs peuvent ralentir le changement de comportement.

Exemple : « qu'est-ce les autres vont penser de moi si je commence à trier les poubelles » ?

Suggestions :

- Le tri de déchets devient petit à petit tendance, donc il y a moyen d'influencer positivement ce facteur. Il faudrait cependant éviter que ceux qui n'adoptent pas encore le comportement souhaité ne se sentent « agressés » par ces nouveaux comportements mis en place dans leur entourage.
- Organiser plusieurs réunions consécutives à quelques semaines d'intervalle pour que les personnes adoptant les nouveaux comportements se sentent soutenus.

Risque temporel : Le temps est précieux. On peut décider de ne pas changer parce que le temps nécessaire à la recherche de comment mettre en œuvre le changement signifie que le temps passé n'est pas consacré à autre chose. L'hésitation entrave le changement.

Suggestions :

- Mettre à disposition sur un seul document en langage simplifié de nombreuses informations (flyer...) facilitant la mise en œuvre d'une meilleure gestion des déchets. Exemple : un dépliant donnant les coordonnées de tous les lieux de recyclage, avec les moyens de s'y rendre en transports en commun, ou des plans vélos, etc...